

LOYALITAS KAUM MUDA BERGEREJA

**Tesis
Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Magister Manajemen
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

WULAN CHAROLINE WULLUR

(912014002)

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
2016**



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WULAH CHARLOTTE WULUR
NIM : 912014002 Email : cleanechrist@yahoo.com
Fakultas : EKONOMIKA & BISNIS Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul tugas akhir : LOYALITAS KAUM MUDA BER-GEREJA

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak *non-eksklusif* kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 3 Mei 2019

WULAH C. WULUR

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

PROF. DR. SONY H. PRIYANTO, MM

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WULAN CHAROLINE WULLUR
NIM : 012014002 Email : oleene.dnisk@yahoo.com
Fakultas : EKONOMIKA & BISNIS Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul tugas akhir : LOYALITAS KAUM MUDA BERGERAJA

Pembimbing : 1. PROF. DR. SONY HERU PRIYANTO., MM.
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 3 MEI 2016

WULAN WULLUR
Tanda tangan & nama terang mahasiswa

LEMBAR PENGESAHAN

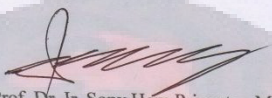
Judul Tesis : **Loyalitas Kaum Muda Bergereja**

Nama Mahasiswa : **Wulan Charoline Wullur**

NIM : **912014002**

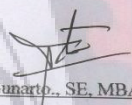
Program Studi : **Magister Manajemen**

Menyetujui,


Prof. Dr. Ir. Sony Heru Priyanto., MM

Pembimbing

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Magister Manajemen


Hari Sunarto., SE, MBA, PhD

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal: 26 April 2016

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Charoline Wullur

Nim : 912014002

Progdi : Magister Manajemen

Program Pascasarjana UKSW

Alamat : Jl. Kampus Timur no 61, Manado

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran bahwa dalam menulis tesis dengan judul: **"Loyalitas Kaum Muda Bergereja"**. Saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia untuk dicabut hak sebagai mahasiswa atau dicabut gelar yang sudah diberikan dan akibat hukum lainnya.

Salatiga, 27 April 2016

Yang Membuat Pernyataan,



Wulan Charoline Wullur

1956

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan suatu penerapan konsep pemasaran relasional ke dalam gereja yang dipicu oleh berkembangnya denominasi gereja di Indonesia khususnya pada kaum muda gereja yang merupakan masa depan gereja. Tujuan Penelitian ini menguji pengaruh persepsi nilai, persepsi kualitas terhadap kepuasan jemaat, pengaruh kepuasan jemaat terhadap loyalitas jemaat, dan pengaruh komitmen sebagai variabel pemoderasi hubungan antara kepuasan jemaat dan loyalitas jemaat. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi SEM dengan AMOS versi 22. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh kaum muda Denominasi Calvinis, Katolik, dan Kharismatik yang berada di Kota Manado dan Salatiga. Purposive sampling menjadi teknik pengambilan sample dengan 50 responden dari Gereja Bethany Manado, 50 responden dari GMIM Wilayah Manado Barat Daya, 50 responden dari Gereja Katolik St. Joseph Pekerja Manado, 20 responden dari Gereja Katolik St. Paulus Miki Salatiga, 20 responden dari Gereja Bethany Salatiga, dan 10 responden dari GPIB Tamansari Salatiga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas dan persepsi nilai berpengaruh terhadap kepuasan jemaat, kepuasan jemaat berpengaruh terhadap loyalitas jemaat, dan komitmen berpengaruh sebagai variabel pemoderasi hubungan antara kepuasan jemaat dan loyalitas jemaat.

Kata kunci : Manajemen Gereja, Denominasi Gereja, Pemasaran Relasional, Kaum Muda Gereja

ABSTRACT

This research applied theory of relationship marketing into the church based on the risen of church denomination in Indonesia especially to the youth that will be the future of the church. This research aims to examine the impact of PERSERVQUAL and perceived value to believer satisfaction, impact of believer satisfaction to believer loyalty, and commitment as moderating variable to relationship between believer satisfaction and believer loyalty. Analyze technique in this research using SEM and AMOS version 22. Population in this research is all youth of Calvinis, Catholic, and Kharismatik Denomination in Manado and Salatiga. Purposive sampling becomes sampling technique method and the sample takes 50 respondents from Gereja Behany Manado, 50 respondents from GMIM Wilayah Manado Barat Daya, 50 respondents from Gereja Katolik St. Joseph Pekerdja Manado, 20 respondents from Gereja Katolik St. Paulus Miki Salatiga, 20 respondents from Gereja Bethany Salatiga, and 10 respondents from GPIB Tamansari Salatiga. Result of this research show that PERSERVQUAL and perceived value has impact to believer satisfaction, believers satisfaction has impact to believer loyalty, and commitment becomes moderating variable to the relationship between believer satisfaction and beliver loyalty.

Keywords : Church Management, Church Denomination, Relationship Marketing, Church Youth

KATA PENGANTAR

Penelitian dan penulisan tesis ini dimaksudkan untuk melihat pengaruh antara variabel yang ada yang berhubungan dengan loyalitas kaum muda bergereja dengan menggunakan variabel persepsi kualitas, persepsi nilai, kepuasan jemaat, dan komitmen jemaat.

Dengan mengetahui pengaruh antara variabel-variabel tersebut berhubungan dengan loyalitas maka diharapkan para pemimpin gereja dapat memikirkan lebih lanjut pelayanan seperti apa yang harus dilakukan dan dipertahankan yang dapat membuat kaum muda gereja menjadi loyal terhadap satu pemahaman yang telah ditanamkan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, dengan terselesainya tesis ini, harapan penulis semoga apa yang telah dibuat penulis dapat menambah referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Salatiga, April 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih yang telah memberikan berkat dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan penelitian dan penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini. Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Papa dan mama serta kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Prof. Ir. Sony Heru Priyanto, MM yang telah memberikan ilmu dan telah membimbing dengan sabar.
3. Para dosen MM UKSW yang telah memberikan ilmu selama penulis belajar di MM UKSW.
4. Gereja-gereja yang telah membantu tesis ini dalam mencari responden.
5. Teman-teman MM UKSW angkatan XXIX: Mey, Kak Alce, Ika, Tika, Kak Olinda, Grace, Naldo, Angga, Kak Vital, Kak Salu, Kak Marcel, Kak Jorge, Kak Maia, Papz.
6. Kitty, Pegi, dan Dimas yang menjadi penyemangat dalam penyelesaian tesis ini.

Salatiga, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.LatarBelakang	1
1.2. Masalah Penelitian	10
1.3.Tujuan Penelitian	11
1.4.Manfaat Penelitian	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Definisi Konsep.....	13
2.1.1. Loyalitas Jemaat.....	13
2.1.2. Persepsi Kualitas	14
2.1.3. Persepsi Nilai	17
2.1.4. Kepuasan Jemaat.....	19
2.1.5. Komitmen Jemaat.....	20
2.2. Pengembangan Hipotesis	23
2.2.1. Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen	23
2.2.2. Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Konsumen	24
2.2.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	25

2.2.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas dengan Komitmen sebagai Variabel Moderating	26
2.3. Model Penelitian	28
BAB. III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.3. Pengukuran	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Teknik Analisis	34
3.5.1. Tahapan Pemodelan dan Analisis Persamaan Struktural	35
3.5.2. Confirmation Factor Analysis (CFA).....	42
3.5.3. Analisis Jalur (Path Analysis)	42
3.4.4. Moderated Structural Equation Modelling.....	43
BAB. IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Karakteristik Responden	45
4.2. Statistik Deskriptif	47
4.3. Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i>	51
4.4. Pengujian Hipotesis	57
BAB. V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Implikasi	69
5.3. Keterbatasan dan Agenda Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Konsep, Definisi, dan Indikator	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.4. Uji Outliers	52
Tabel 4.5. Posisi Awal <i>Goodness of fit Indices</i> Full Model	
Struktural	53
Tabel 4.6. <i>Modification Indices</i>	54
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Modifikasi <i>Full Structural Model</i>	55
Tabel 4.8. Uji Statistik <i>Goodness of fit</i> Untuk Multigroup	
<i>Invarince</i>	55
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10. <i>Regression Weights</i>	57
Tabel 4.11. <i>Standarized Regression Weights</i>	57
Tabel 4.12. Rangkuman Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	28
Gambar 3.1. Model Diagram Jalur Dengan AMOS v22.....	43
Gambar 4.1. Posisi Awal Uji Konfirmatori Konstruk Eksogen dan Endogen	53
Gambar 4.2. Modifikasi <i>Full Structural Model</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Jarak Mahalanobis Lengkap

Lampiran 2 Tabel *Modification Indices* Lengkap

Lampiran 3 Perhitungan Reliabilitas Konstruk

Lampiran 4 SEM dengan Hubungan Moderasi

Lampiran 5 Data Identitas Responden

Lampiran 6 Data Mentah

Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 9 Kuesioner Pra Penelitian

Lampiran 10 Kuesioner Penelitian